

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN MEDAN AREA KOTA MEDAN

ANALYSIS OF THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE MEDAN DISTRICT OFFICE IN THE MEDAN CITY AREA

Novia Tari Ayu Gati¹, Kariamansinaga², Siswati Saragi³

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan
2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan
noviatari456@gmail.com¹, kariamansinaga@dharmawangsa.ac.id², siswatisaragi@dharmawangsa.ac.id³

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat dikategorikan baik dan efektif apabila masyarakatnya mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat dan memuaskan, kunci keberhasilan instansi pelayanan publik adalah bagaimana pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dari teknik non probability sampling dengan pendekatan sampling insidental. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, angket dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis angka indeks. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah paparkan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area dengan penilaian 5 dimensi servqual :Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Menunjukkan bahwa penilaian tertinggi pada dimensi Tangible (84,68%) dan Empathy (84,32%) dimana petugas dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan bagi masyarakat dari segi fisik maupun kemampuan. Namun ada beberapa masyarakat yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka dari itu Kantor Kecamatan Medan Area masih terus melakukan usaha perbaikan untuk pelayanan yang lebih berkualitas kedepannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Public services can be categorized as good and effective if the community gets easy services with short, fast and satisfying procedures, the key to the success of public service agencies is how customers feel satisfied with the services provided, services in the field of population administration are one of the public services. This study aims to determine the quality of population administration services at the Medan Area District Office. The sample in this study was 100 respondents taken from the non-probability sampling technique with an incidental sampling approach. This study is a quantitative descriptive study with data collection techniques using observation, interview, questionnaire and documentation methods, the data analysis technique used is index number analysis. Based on the results and discussions that have been presented regarding the quality of population administration services at the Medan Area District Office with an assessment of 5 servqual dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Shows that the highest assessment is in the Tangible dimension (84.68%) and Empathy (84.32%) where

officers in providing services are very satisfying for the community in terms of physical and ability. However, there are some people who are still not satisfied with the services provided, therefore the Medan Area District Office continues to make improvements for better quality services in the future.

Keywords: Service Quality, Population Administration Services.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan yaitu warga negara. Pelayanan publik juga merupakan kegiatan yang dilaksanakan pemerintah baik di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan – badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik

Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia, kepemilikan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi bukti kepastian identitas seseorang warga negara yang sah diakui secara hukum dan negara. Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk pemenuhan hak asasi setiap orang di dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan ketersediaan data – data yang lengkap tentang kependudukan menjadi point penting dalam pembangunan, hal ini didukung dengan pemberian pelayanan yang tepat dan cepat.

Kantor Kecamatan Medan Area adalah salah satu penyedia pelayanan publik terutama pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan. Kantor Kecamatan merupakan lembaga yang lebih sering melakukan pelayanan kepada masyarakat karena semua hal yang berkaitan dengan kelengkapan surat – surat untuk kehidupan masyarakat dilakukan setiap harinya di kantor tersebut. Bentuk pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Medan Area meliputi pengelolaan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akte Kelahiran, dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui yaitu pada saat masyarakat melakukan interaksi atau sedang berjalannya proses pelayanan yang dilakukan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih tergolong kurang ramah, pegawai sering kali menunjukkan ekspresi yang kurang bersahabat pada saat berinteraksi

dengan masyarakat. Beberapa pegawai kecamatan menunjukkan sikap kurangnya disiplin terutama dalam hal pengelolaan waktu istirahat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb.) atau mutu. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata – nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan, jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Taufiqurokhman & Evi (2018).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimis adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. (Hayat 2017)

Asas – Asas Pelayanan Publik

Asas – asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi ini dan kemampuan pemberi dan penerimaan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik

Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ada sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip – prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

- (1) Kesederhanaan
- (2) Kejelasan
- (3) Kepastian waktu
- (4) Akurasi
- (5) Keamanan
- (6) Tanggung jawab
- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
- (8) Kemudahan akses
- (9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang – kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan

- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan

Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Sarma Dkk.(2024) terdiri dari 5 dimensi indikator pengukuran kualitas pelayanan publik :

- 1) Tangibel (Berwujud) Pengukuran kualitas pelayanan publik dari sesuatu yang terlihat atau berbentuk fisik
- 2) Reliability (Kehandalan) Keandalan dalam menyediakan pelayanan berdasarkan pada prosedur dan standar yang telah ditetapkan
- 3) Responsiviness (Respon/ketanggapan) Keinginan untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien serta responsif terhadap keinginan konsumen
- 4) Assurance (Jaminan) Sikap petugas dalam menimbulkan rasa percaya terhadap produk layanan kepada konsumen
- 5) Empathy (Empati) Sikap ketegasan pegawai terhadap konsumen namun tetap memperhatikan kebutuhan konsumen.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Menurut Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. .

3. Kecamatan

Adapun tugas dan fungsi kecamatan tertuang dalam Peraturan Wali Kota Medan Nomor 49 Tahun 2023 Pasal 4 ayat 1 Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

C. METODE PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi di lapangan. Maka metode analisis deskriptif kuantitatif menurut (Sugiyono 2017) dalam (Marsya RC 2024) adalah analisis data yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang disajikan dalam bentuk data yang bersifat faktual dan akurat dalam penyusunannya dengan menggunakan angka. Penelitian ini mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kantor Kecamatan Medan Area Kota Medan dengan jumlah 118.057 orang karena jumlah masyarakat yang menerima layanan dalam kurun waktu tertentu di kantor kecamatan tidak dapat dipastikan maka diambil sampel sebanyak 100 orang, sampel yang digunakan harus memenuhi standar yang telah ditentukan, termasuk kriteria, atribut atau kualitas. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Medan Area yang pernah melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Area.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non probability sampling dengan pendekatan Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2017) Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan Sampling Insidental adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang cocok sebagai sumber penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuisioner, Kuisioner digunakan sebagai metode pengumpulan data, metode ini terdiri dari mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden atau memberikan pernyataan tertulis untuk dijawab. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan

dalam penelitian. Setiap responden diberikan kuisioner dengan pertanyaan – pertanyaan dalam skala likert.

2. Observasi, Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan, data yang diobservasi atau diamati peneliti dapat berupa gambaran dengan sikap, keluhan, perilaku dan tindakan yang terjadi di lokasi penelitian.
3. Wawancara, Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan antara dua orang yaitu peneliti dan informan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada informan. Dengan sistem tanya jawab peneliti dapat mengendalikan informasi yang ingin diketahuinya dari informan.
4. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Teknik pengumpulan data dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Melibatkan analisis dokumen untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh, Untuk mendukung hasil penelitian data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 26 menggunakan uji instrumen yang dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik deskriptif dengan analisis angka indeks. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai indeks persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Area yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan menggunakan metode angket. Menurut Ferdinand (2014) nilai indeks tersebut dapat dikembangkan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = [(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)] / 5$$

Keterangan :

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-box method*) dibawah untuk menentukan skor indeks setiap dimensi kualitas pelayanan.

Daftar Interpretasi Nilai Indeks

Rentang Skor	Kriteria
20-46	Rendah
47-73	Sedang
74-100	Tinggi

(sumber : ferdinand 2014)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil analisis deskripsi untuk variabel kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Area dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Angka Indeks (%)
1	Tangible	84,68
2	Reliability	83,26
3	Responsiviness	82,24
4	Assurance	83,52
5	Emphaty	84,32

(data diolah peneliti 2025)

Berdasarkan hasil analisis angka indeks diperoleh gambaran deskriptif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Area, hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Medan Area sangat baik dengan rincian masing – masing indikator sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Fisik)

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangible (Bukti Fisik)* hasil perhitungan rata - rata nilai indeks 84,68% termasuk kategori tinggi yang artinya sangat berkualitas. pada item petugas berpenampilan rapi dan sopan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan skor 86 sehingga masyarakat merasa nyaman ketika

melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Medan Area Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Ika & Wahyu (2021) “penampilan petugas pelayanan adalah suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal yang pertama ditemui oleh masyarakat adalah petugas, petugas berpenampilan rapi dan menarik hingga masyarakat merasa senang dan tempat pelayanan termasuk fasilitas instansi adalah salah satu indikator penting karena ditempat pelayanan terjadi proses pelayanan maka petugas harus dapat menciptakan pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat”.

2. Reliability (Kehandalan)

Hasil perhitungan nilai indeks dimensi *Reliability (Kehandalan)* sebesar 83,26%. Pada item petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti mendapat skor 84,2 dimana masyarakat mendapatkan informasi yang jelas ketika akan melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui loket pendaftaran dan item kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan mendapat skor rendah 82, berdasarkan dari wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan diketahui proses pengurusan administrasi kependudukan dilakukan 5 hari kerja (senin – jumat) setelah berkas masuk dari loket pendaftaran, pada loket pendaftaran hanya membutuhkan waktu 5 menit saja apabila berkas yang diberikan telah memenuhi syarat pengurusan. Tetapi banyak masyarakat kecamatan medan area yang tidak memenuhi berkas sehingga harus kembali lagi sampai berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi kependudukan terpenuhi, Maka kecepatan dalam menyelesaikan berkas menjadi lambat.

3. Responsiviness (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness (Ketanggapan)* termasuk dimensi terendah dalam penelitian ini dengan hasil perhitungan nilai indeks 82,24 %. Pada item kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan mendapat skor terendah 78,2 masyarakat menilai petugas Kantor Kecamatan Medan Area kurang cermat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Fega & Agus (2020) “kecermatan merupakan indikator yang dapat dijadikan ukuran untuk menilai responsivitas pelayanan publik, pelayanan dengan cermat ditujukan dengan sikap petugas yang melayani dengan fokus, ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan dan penanganan keluhan dengan sungguh-sungguh” dalam menangani hal ini berdasarkan dari wawancara diketahui bahwa Kantor Kecamatan Medan Area menyediakan tempat keluhan/masukan dari masyarakat berupa barcode, setiap masyarakat yang telah melakukan pengurusan di

Kantor Kecamatan Medan Area diminta untuk mengisi barcode untuk perbaikan pelayannya Kantor Kecamatan Medan Area menjadi lebih baik kedepannya.

4. Assurance (Jaminan)

Hasil perhitungan nilai indeks dimensi *Assurance (Jaminan)* sebesar 83,52%. Pada item petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur administrasi kependudukan mendapat skor 83,6 dan item jaminan keamanan data masyarakat mendapat skor 85,4. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sandy Dkk (2022) "jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat, jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat"

5. Emphaty (Empati)

Dimensi *Emphaty (Empati)* termasuk dimensi tertinggi kedua setelah *tangible (bukti fisik)* dalam penelitian ini dengan hasil perhitungan analisis angka indeks 84,32%. Dimensi *Emphaty* mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat berkaitan dengan informasi administrasi kependudukan dan bersikap ramah serta sopan pada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil survey penulis dimana petugas memberikan senyum dan sapa pada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, membantu masyarakat yang kebingungan serta mengarahkannya sesuai kebutuhan pengurusan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan diatas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Medan Area dapat ditarik kesimpulan berikut :

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan sudah berkualitas dan baik dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. namun masih ada beberapa indikator pelayanan yang dinilai masyarakat masih kurang baik yaitu pada kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya mendapat skor rendah masyarakat menganggap petugas lamban dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Untuk mengatasi pelayanan yang masih kurang baik Kantor Kecamatan Medan Area melakukan beberapa upaya dengan menyediakan fasilitas berupa kode barcode untuk menampung keluhan dan masukan dari masyarakat yang telah melakukan pengurusan administrasi kependudukan dan melakukan sosialisasi pada seluruh petugas Kantor Kecamatan Medan Area untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan seiring berkembangnya prosedur pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Burhanuddin & Ardiputra, S. 2023. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Tasikmalaya : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Fakrulloh, Z.A & Wismulyani, E. 2019. *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan*. Jawa Tengah : Cempaka Putih.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badang Penerbit Undip
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi* Yogyakarta Gava Media.
- Hardianysah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Maulidah Sri. 2014. *Total Quality Management*. Makasar : Nas Media Pustaka.
- Mursyidah, L & Choiriyah, I.U. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur : Umsida Press.
- Rahmadana, M.F, Mawati, A.T, Siagian, N, Perangin-angin, M.A, Refelino, J, Tojiri, Y, Siagian, V, Nugraha, N.A, Manullang, S.O, Silalahi, M, Yendrianof, D, Sari, A.P, Supriadi, M.N, Sari, M.H.N, & Bahri, S. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Makasar : Nas Media Pustaka.
- Saputra, R & Risnawati, A. 2022. *Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Jawa Tengah : CV Sketsa Media.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sulistiyowati, W. 2018. *Buku Ajar Kualitas Pelayanan : Teori Dan Aplikasinya*. Jawa Timur : Umsida Press.

Taufiqurokhman & Satispi, E. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : UMJ Press.

Trisantoso, I.N, Kurniasih, D, & Hubeis, M. 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital Edisi Revisi*. Yogyakarta : Deepublish

Jurnal dan Skripsi :

Adelina, S.E. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se – Kota Salatiga. Skripsi Universitas Negeri Semarang.

Amelia & Budi Rismayadi, N.S. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikarang Timur. JMMA : Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akutansi. Vol 2, No.1.

Herdini, F & Widiyarta, A. 2020. Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. Public Administration Journal Of Research. Vol 2, No 1.

Manalu, I, M & Subadi, W. 2021. Analisis Kualitas Pelayadnan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. Vol 4, No 1.

Rangan, G.A. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. eJournal Pemerintahan. Vol 8, No 2

Riauwati, J, Dwiyanti, N.T. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. Remik : Riset dan E-Jurnal Manajement Informatika Komputer. Vol 7, No.1.

Rorong, S.G, Sambiran, S & Sumampow, I. 2022. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. Jurnal Governance. Vol 2, No 1.

Salim, M.A, Sinaga, K. & Ibrahim Z. 2022. Implementasi Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Izin Berlayar Pada Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan Medan. Jurnal Publik Reform. Vol 9, No 2.

Sihotang, S.U, Setianingsih, E.L & Lituhayu, D. 2024. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten

Dairi Sumatera Utara. Departemet Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Universitas Diponegoro.

Suryantoro, B & Kusdyana, Y. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Jurnal Beruna Horizon Vol 3, No. 2.

Sutikno, B & Nopiansyah, A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. Mimbar Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik. Vol 7, No. 1

Perundang – undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 8 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.*

Peraturan Wali Kota Medan No. 49 Tahun 2023 *Tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Kecamatan Dan Kelurahan.*

Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 *Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.*

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 *Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah..*